

Pesquisa de Opinião
DOS associados **2023**

Levantamento dos Resultados

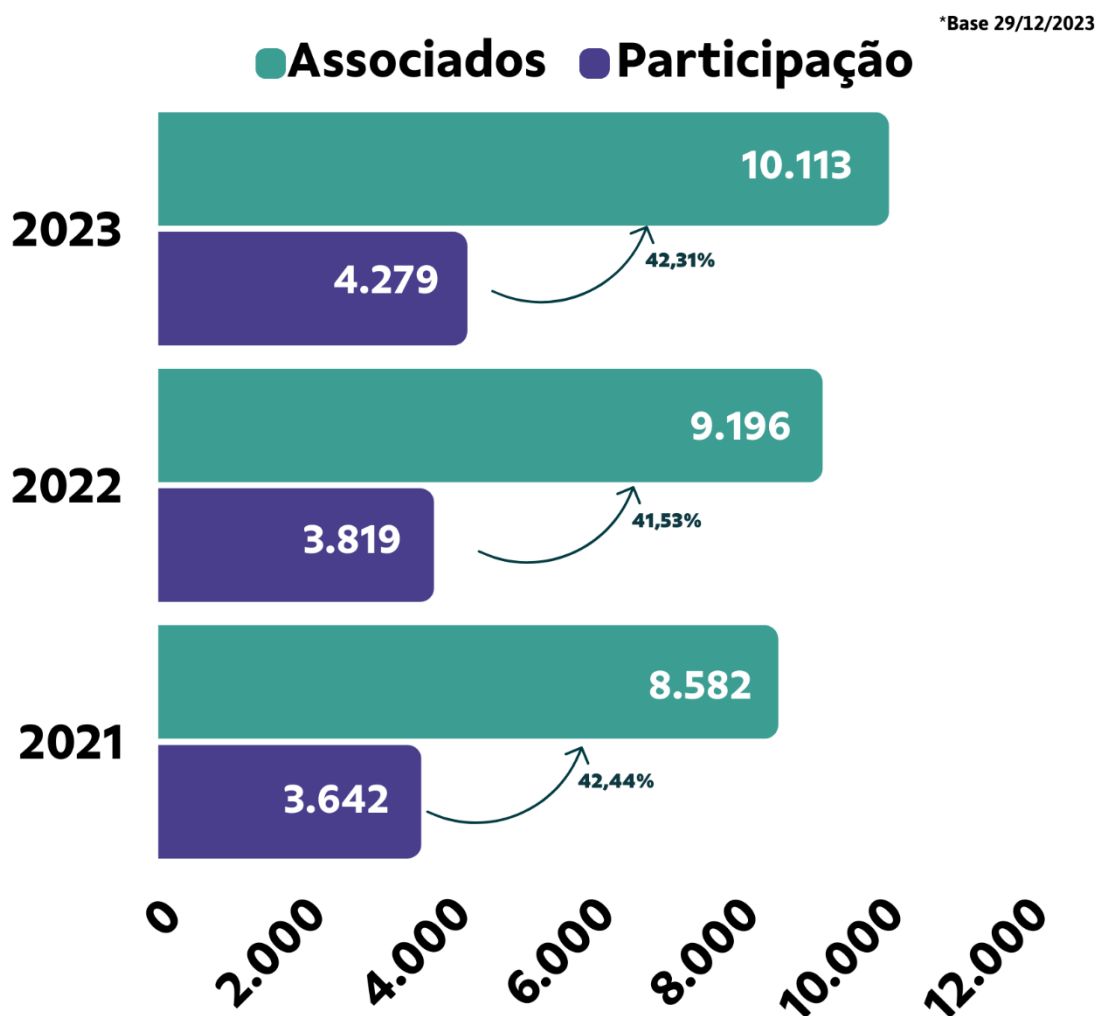
Apresentação

No início de 2024, o Sicoob Coopecredi realizou a **19ª Edição da Pesquisa de Opinião** com os seus Associados, com base no ano 2023.

A presente pesquisa é muito importante para o desenvolvimento e crescimento da Cooperativa, é por meio dela que o Sicoob Coopecredi consegue embasamento para criar e planejar suas ações visando o aperfeiçoamento da gestão, o aprimoramento dos processos, dos produtos e serviços e da eficácia gerencial.

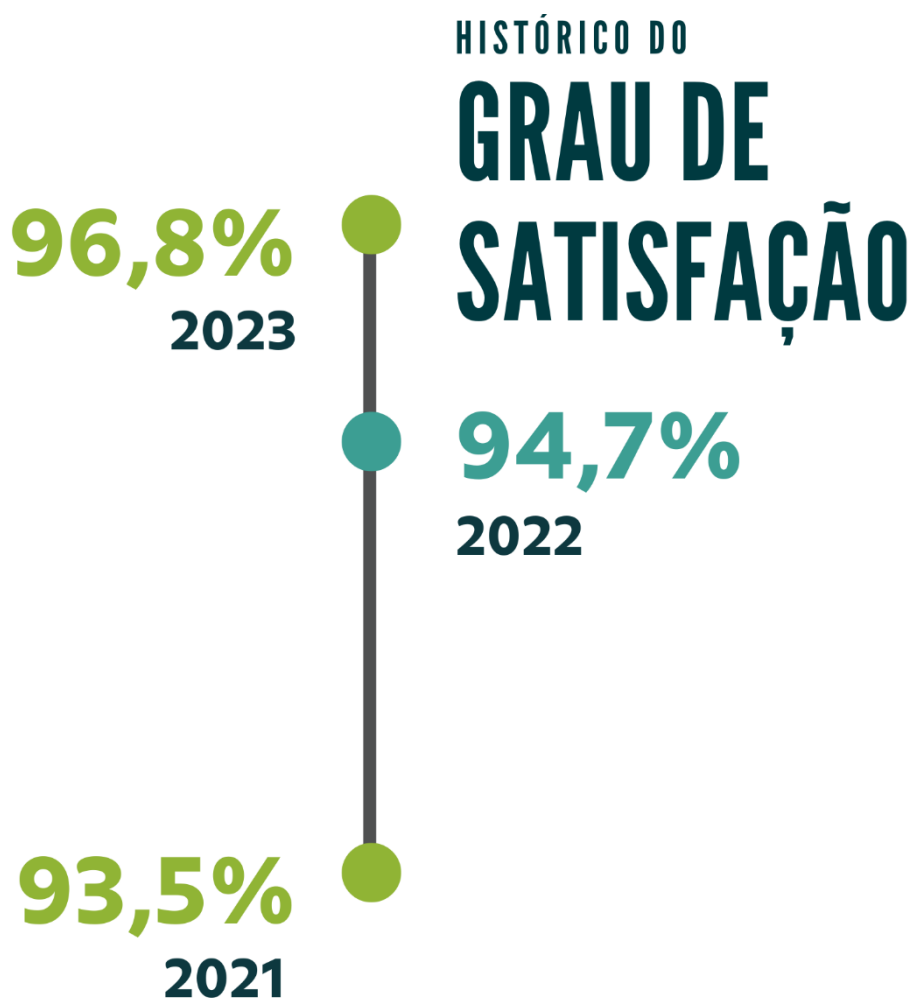
A forma de realização da pesquisa, desde 2018, é digital. Os Associados conseguem respondê-la por meio de link.

Obteve-se a participação de **42,31%** do **Quadro de Associados**, isso mostra a adesão significativa desde sua implantação:



A Pesquisa foi desenvolvida de forma a identificarmos o **Grau de Satisfação dos Associados** em relação aos seguintes tópicos abordados: Acompanhamento do Perfil dos Associados, Avaliação da Gestão da Cooperativa, Avaliação dos Postos de Atendimento e Comentários Adicionais.

Em 2023, **96,8% dos participantes** se mostraram satisfeitos com a qualidade do atendimento do Sicoob Coopecredi, conforme pode ser observado no infográfico abaixo:

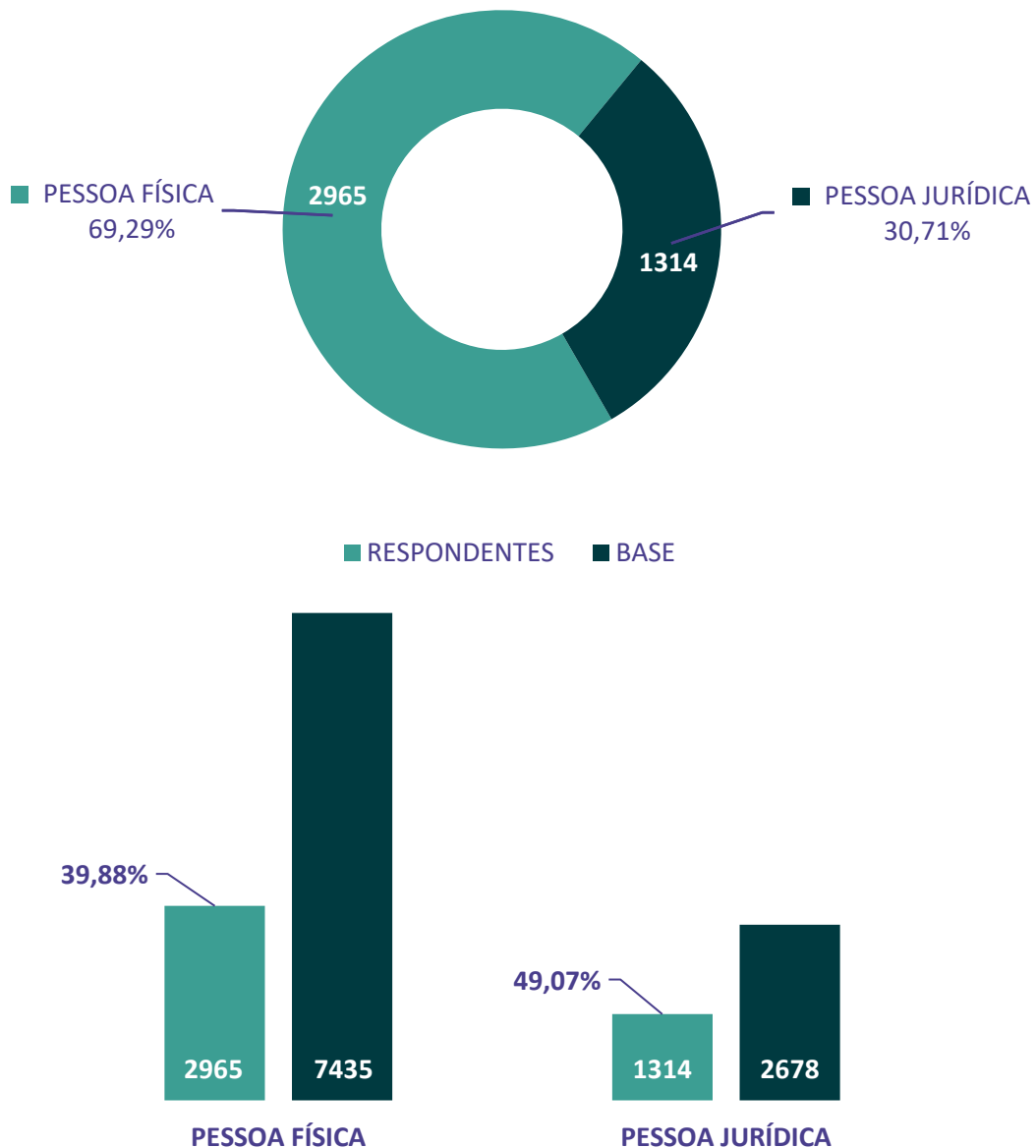


Perfil dos Associados

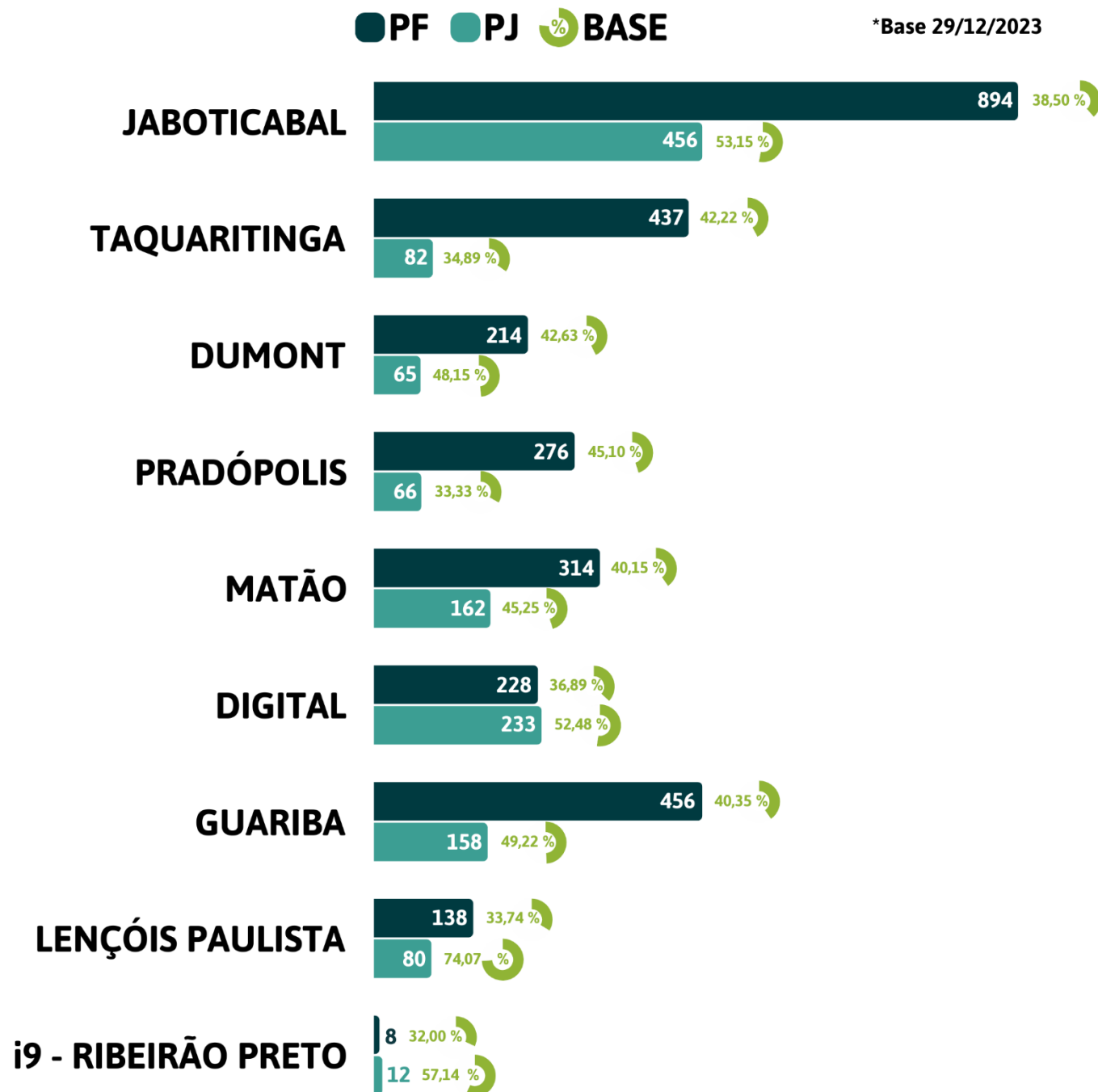
O perfil dos Associados participantes é definido pelas questões de 1 a 3. Dispondo como principal objetivo fornecer as principais características dos Associados e a forma que eles se relacionam com a Cooperativa.

Relacionamento com o Sicoob Coopecredi

Com a participação de 100% de respostas válidas, o que representou 4.279 formulários respondidos, o relacionamento dos participantes com a Cooperativa é composto da seguinte forma:

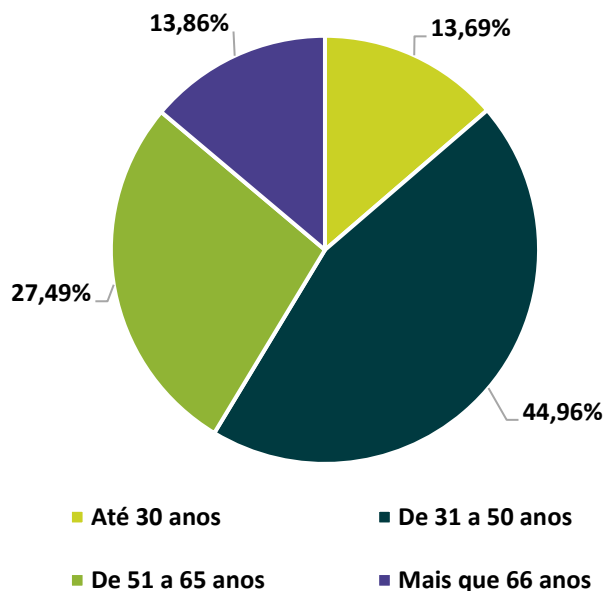


Segue abaixo, representação da participação dos Associados separados por Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ), comparando com a Base de Associados:

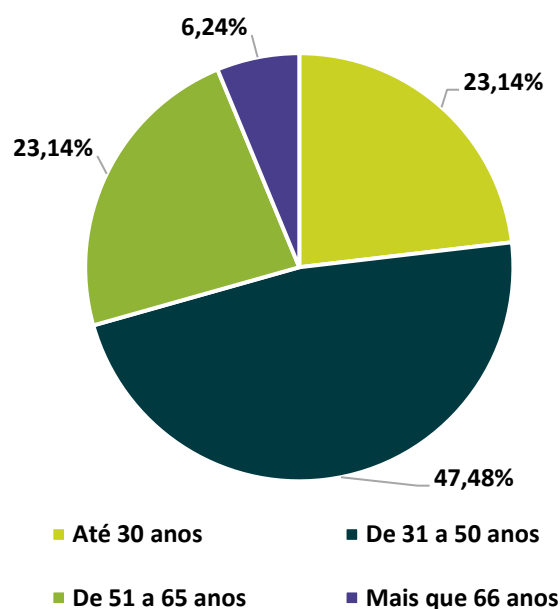


Em relação a idade dos participantes, separados por faixa etária verifica-se a maior concentração na faixa etária de 31 a 50 anos, conforme apresentado nos gráficos abaixo:

PESSOA FÍSICA

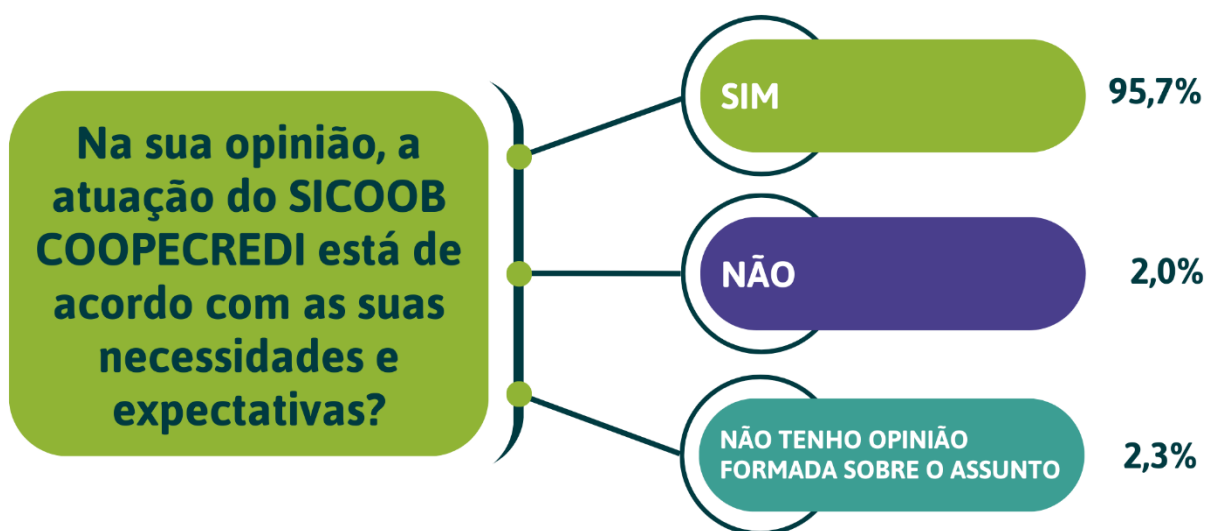


REPRESENTANTES PESSOA JURÍDICA



Grau de Atuação do Sicoob Coopecredi

Com a participação de 4.279 respostas válidas, representando 100% da amostra, a questão 4, “A atuação do Sicoob Coopecredi está de acordo com as expectativas dos Associados?”, os resultados demonstraram que 95,7% da atuação da Cooperativa está alinhada às expectativas dos Associados, sendo 2,0% das respostas negativas e 2,3% sem opinião formada sobre o assunto, conforme demonstra o gráfico abaixo:



Grau de indicação do Sicoob Coopecredi pelos Associados

Com a participação de 4.279 respostas válidas, representando 100% da amostra, a questão 7, “O quanto você indicaria para um amigo e/ou parente se associar ao Sicoob Coopecredi?”, sendo 1, não indico e 10, super indico, os resultados demonstraram que 94,65% aprovam a Cooperativa para indicação a novos Associados, conforme demonstra o gráfico abaixo (somatório das notas 8, 9 e 10):

O quanto você indicaria para um amigo e/ou parente se associar ao Sicoob Coopecredi?

Sendo: 1, não indico; e 10, super indico.

Média = 9,52

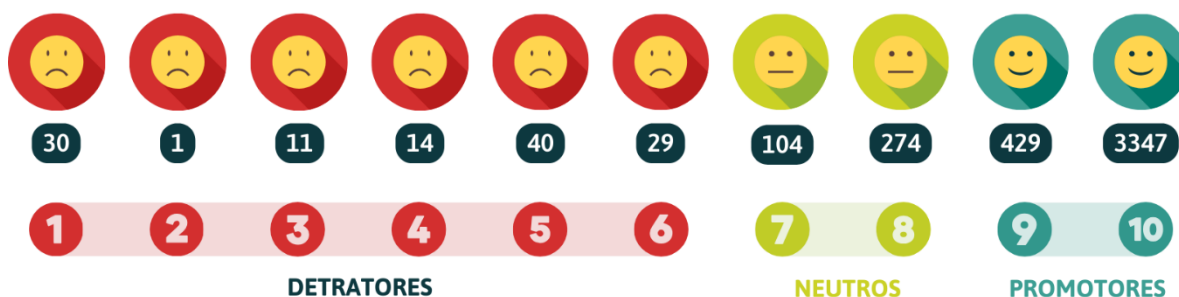


Grau de indicação do Sicoob Coopecredi pelos Associados – Net Promoter Score (NPS)

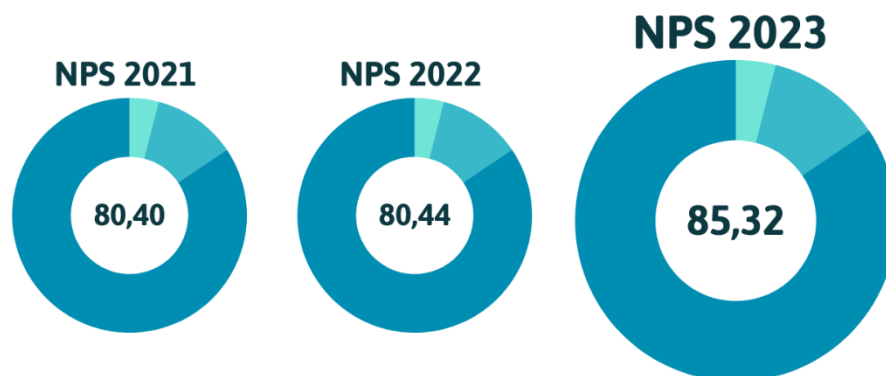
O Net Promoter Score é uma ferramenta utilizada para medir o nível de satisfação dos Associados. Sendo de **1 a 6 os Detratores**, são aqueles Associados que não estão felizes com a instituição e que não voltariam a fazer negócios com ela; **7 e 8 os Neutros**, são aqueles Associados que nem indicam e nem denigrem a instituição, mas que poderiam facilmente migrar para outras; de **9 e 10 os Promotores**, são aqueles Associados fiéis à marca e que tiveram ótimas experiências com a Cooperativa.

No gráfico abaixo, nota-se que o Sicoob Coopecredi possui **2,92% de Detratores**, **8,83% de Neutros** e **88,24% de Promotores**:

NPS SICOOB COOPECREDI



NPS = %PROMOTORES - %DETRATORES



NPS POR PA:

JABOTICABAL		TAQUARITINGA		DUMONT		PRADÓPOLIS		MATÃO	
1	0,3%	1	0,8%	1	1,1%	1	0,9%	1	1,1%
2	0,07%	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%
3	0,2%	3	0,0%	3	0,0%	3	0,6%	3	0,6%
4	0,2%	4	0,2%	4	0,4%	4	0,6%	4	0,4%
5	0,5%	5	1,0%	5	2,2%	5	2,9%	5	0,2%
6	0,6%	6	0,0%	6	0,4%	6	1,2%	6	0,4%
7	1,7%	7	0,2%	7	4,3%	7	2,3%	7	3,6%
8	5,0%	8	3,3%	8	12,2%	8	7,9%	8	8,2%
9	11,5%	9	4,0%	9	14,7%	9	13,7%	9	8,0%
10	79,9%	10	90,6%	10	64,9%	10	69,9%	10	77,5%
NPS: 89,48		NPS: 92,68		NPS: 75,63		NPS: 77,49		NPS: 82,77	

DIGITAL		GUARIBA		LENÇÓIS PAULISTA		i9 RIBEIRÃO PRETO	
1	0,7%	1	1,1%	1	0,5%	1	0,0%
2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%
3	0,2%	3	0,2%	3	0,5%	3	0,0%
4	0,0%	4	0,5%	4	0,9%	4	0,0%
5	0,2%	5	1,0%	5	1,8%	5	0,0%
6	0,4%	6	1,8%	6	0,5%	6	0,0%
7	1,3%	7	5,0%	7	2,8%	7	0,0%
8	5,4%	8	7,8%	8	7,8%	8	0,0%
9	8,7%	9	10,4%	9	9,2%	9	15,0%
10	83,1%	10	72,1%	10	76,1%	10	85,0%
NPS: 90,24		NPS: 78,01		NPS: 81,19		NPS: 100	

Avaliação Geral

Com a participação de 4.279 das respostas válidas, representando 100% da amostra, a questão 6, que trata sobre a Avaliação dos PAs, os resultados demonstraram que 96,76% dos participantes atribuíram estarem satisfeitos com a atuação dos PAs, conforme o gráfico abaixo:

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	% DE SATISFAÇÃO
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	0,35%	0,61%	2,29%	21,27%	75,48%	96,75%
ATENDIMENTO EM TEMPO HÁBIL	0,30%	0,58%	2,29%	25,22%	71,61%	96,83%
ATUAÇÃO DO SEU GERENTE	0,37%	0,72%	2,66%	21,10%	75,13%	96,23%
COMPETÊNCIA TÉCNICA DOS COLABORADORES	0,23%	0,42%	2,13%	23,93%	73,29%	97,22%
					MÉDIA	96,76%

